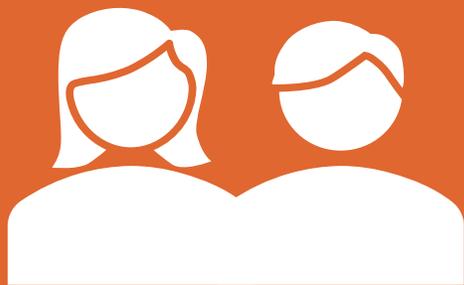


MANUAL

Central de atendimento ao cliente - CAC





CADASTRO NOVO CLIENTE

Passo 1 – Selecione AREA DO CLIENTE e clique em CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - CAC.

The screenshot shows the website header with the logo for RIO BRASIL TERMINAL (An ICTSI Group Company) on the left. The navigation menu includes: SOBRE NÓS, NOSSO NEGÓCIO, GOVERNANÇA, **ÁREA DO CLIENTE**, and SUSTENTABILIDADE. A search bar with a magnifying glass icon and the text 'English' is on the right. The main content area features a large banner with a cartoon character and text: 'Gostaríamos de informar que a partir de 03/04/23 (segunda-feira) mudamos um novo número de telefone da nossa área de Relacionamento com Clientes e suporte a você.' Below this, it says 'O nosso novo número: (21) 3195-3131'. A red box highlights the 'Central de atendimento ao cliente - CAC' option in the 'ÁREA DO CLIENTE' dropdown menu. Other options in the menu include: Line Up Rio Brasil Terminal, Portal de Serviços, WorkFlow, Cadastro de Cliente, Despachante e Transportadora, Manuais, and Tutoriais. A 'Comunicado' banner is visible on the right side of the page.

Passo 2 – Selecione a opção de acesso ao sistema e selecione primeiro o campo de tipo de acesso.

 **CAC-RIO**
Central de Atendimento ao Cliente - Rio Brasil Terminal

Como podemos ajudar você?

-  **Solicitação de Desova**
Preencha a sua solicitação de desova.
-  **Comprovante de Pagamento**
Informe aqui o seu comprovante de pagamento.
-  **Renovação de Procuração ou vínculo a cliente cadastrado**
Renovação de procurações de Despachantes.
-  **Solicitação de Acesso ao Sistema**
Solicite acesso para novos Clientes ou Transportadores.

Como podemos ajudar você?

 **Solicitação de Acesso ao Sistema**
Solicitação de acesso para clientes (importadores, exportadores e armadores)...

Confirmação de e-mail para * 3

Nome * 4

Descreva o nome de acordo com o tipo de cadastro que é solicitado.

Anexo 5

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar

Doc em PDF, autenticado ou assinado eletronicamente

Tipo de Acesso * 1

- Transportador
- Cliente
- Despachante

Tipo de Empresa * 2

- Pessoa Física
- Pessoa Jurídica

Passo 3 – Ao selecionar o tipo de acesso o solicitante deverá preencher os campos, com as informações solicitadas nos campos, no exemplo o modelo é de cliente (importador/exportador), se for uma empresa com CNPJ colocar o nome da razão social, se for pessoa física descrever o CPF.

1 Solicitação de Acesso ao Sistema

Solicitação de acesso para clientes (importadores, exportadores e armadores)...

Confirmação de e-mail para *

roberto.araujo@nomedempresa.com

Nome *

WSF ELETRICA AUTOMOTIVA SA

Descreva o nome de acordo com o tipo de cadastro que é solicitado.

Anexo

Arraste e solte arquivos, cole capturas de tela ou procure

Procurar

Doc em PDF, autenticado ou assinado eletronicamente

Tipo de Acesso *

Transportador

Cliente

Despachante

Tipo de Empresa *

Pessoa Física

Pessoa Jurídica

2

Número do CNPJ *

Somente números

01222333000101

Telefone *

Fixo ou Celular

2132658585

Nome

Representante legal / Procurador

RUAN PABLO MESSIAS

Nº CPF

Representante legal

12345678959

Endereço *

Empresa ou Residencial

RUA CINTRA

Número *

22

Complemento *

AND 15º

Esses campos são essenciais para que possamos atender suas solicitações.

- **Procuração autenticada/assinada eletronicamente**
- **Contrato social / Ata de assembleia / CCMEI ou Estatuto**

Os documentos em vermelho são obrigatórios.

3

Email para recebimento do KIT Faturamento *

Email que irá receber todos os KIT's Faturamento

financeiro@nomedaempresa

Nome do responsável comercial

Danielle Alencar

Email

danielle.alencar@nomedaempresa.com

Responsável financeiro

Adan Ribeiro

Email

adan.r@nomedaempresa.com

Há necessidade de PO para Faturar? *

Sim

Não

Possui portal próprio para Upload de Notas Fiscais

Sim

Não

Passo 4 – Após preencher os dados principais o solicitante irá informar quais são os despachantes vinculados a esse CNPJ, podendo ser um ou + de um.

Despachantes / Comissária

Nome do Despachante*
Informar o despachante responsável pelo desembaraço da carga

Email*
E-mail do despachante

CPF*
Apenas números

RG*
Apenas números

Deseja incluir mais Despachantes?*

Sim
 Não

Enviar Cancelar

HELIO GOMES
h.gomes@nomedaempresa.com
10123512455
20559875

Sim
 Não

Nome do Despachante
Despachante responsável pelo desembaraço da carga

Email
E-mail do despachante

CPF
Apenas números

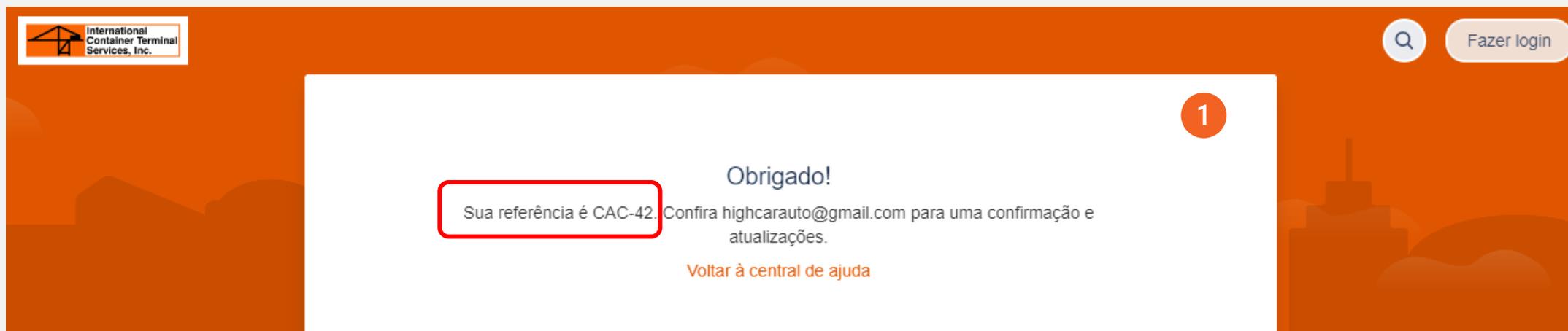
RG
Apenas números

Nome do Despachante
Despachante responsável pelo desembaraço da carga

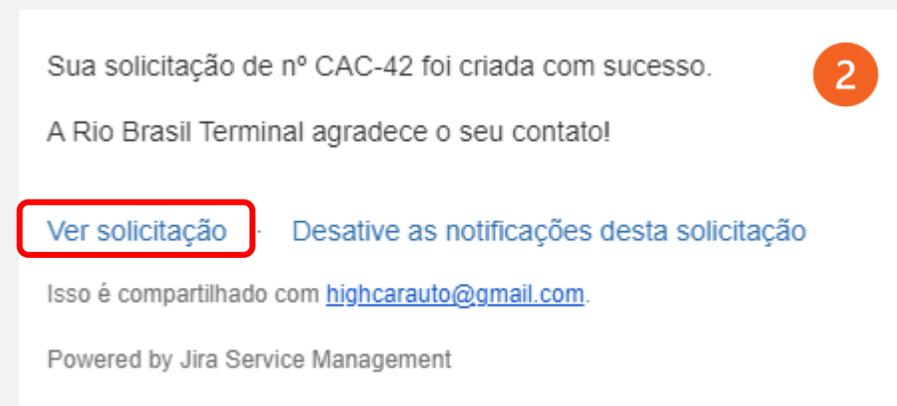
Email
E-mail do despachante

Neste campo o cliente poderá adicionar uma ou mais despachantes. Ao selecionar **SIM** outros campos irão abrir, conforme imagem acima.

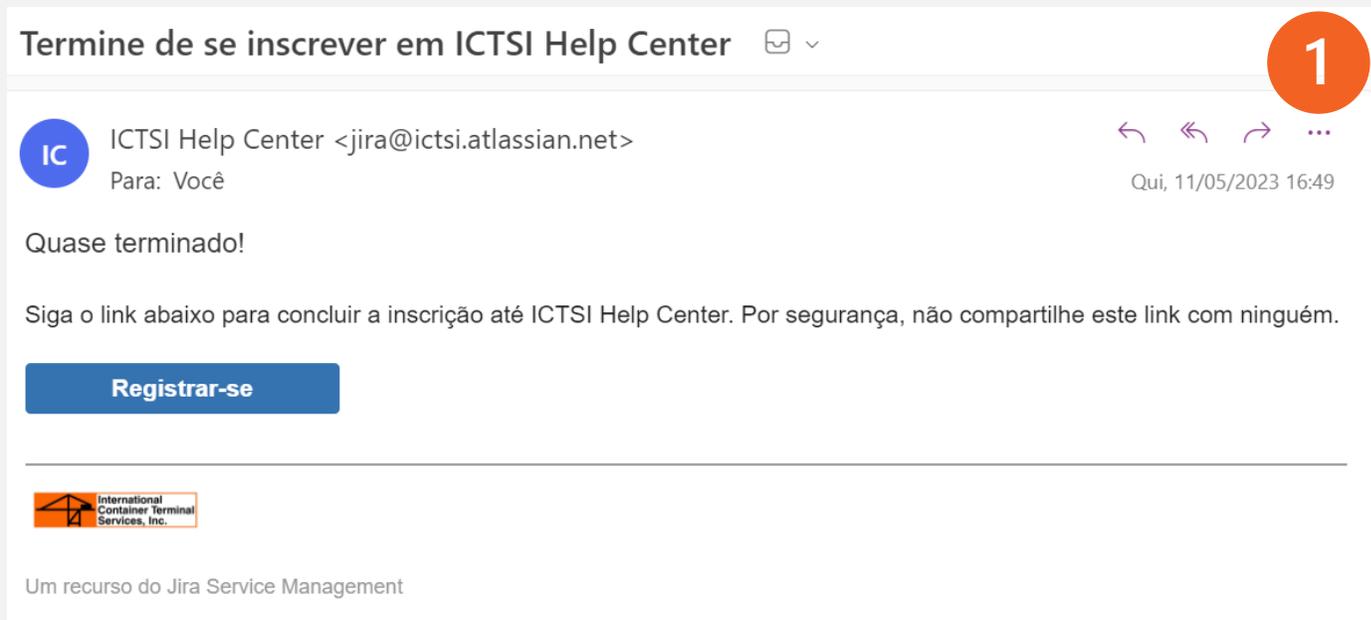
Passo 3 – Após o envio das informações preenchidas o sistema irá gerar um número de identificação que será enviado para o email do solicitante.



Irà chegar no seu email uma mensagem com as informações de numero de solicitação e as opções para acompanhamento, neste primeiro contato é importante realizar o cadastro clicando na opção **VER SOLICITAÇÃO**.



Passo 4 – Após o recebimento do link o cliente deverá ativar o seu acesso registrando e criando uma senha de acesso ao portal. Essa ação é necessária apenas uma única vez, caso precise acessar novamente o portal não é necessário cadastro.



Ao clicar será necessário pelo primeiro acesso colocar seu nome e criar uma senha com 8 caracteres (letras maiúscula, minúscula e caracteres) e clique no botão **FAÇA SUA INSCRIÇÃO.**

Clique no botão **REGISTRAR-SE** e em seguida irá abrir a tela do lado.

ICTSI Help Center

Faça a inscrição para continuar

Endereço de e-mail
santanaapaula@hotmail.com

Nome completo

Escolha uma senha

Ao clicar em *Faça sua inscrição*, você concorda com a [Política de privacidade](#) e com este [Aviso de isenção de responsabilidade](#).

Faça sua inscrição

2

Passo 5 – Ao clicar na solicitação é possível identificar as respostas e até mesmo interagir no campo comentário.

 **Ana Paula Santana** criou essa solicitação em Hoje 1:57 AM [Mostrar informações](#)

Status
VALIDAÇÃO MAPA

 Notificações ativadas

Tipo de solicitação
 Solicitação de Desova

Compartilhada com
 Ana Paula Santana Criador

Atividade

 rc.rio Hoje 1:57 AM

567-RelatorioPre...port.pdf

 18 KB

 Resposta automática Hoje 2:53 AM
O status da sua solicitação foi alterado para Validação de Documentos.

 Resposta automática Hoje 2:53 AM
O status da sua solicitação foi alterado para Validação MAPA.

 Adicionar comentário

Este campo poderá ser feito perguntas e até mesmo interagir com o especialista da área.



Ficou com dúvida?

Fique tranquilo, nossa equipe está pronta para te orientar, entre em contato conosco, nos seguintes canais abaixo:



21 3195-3025

Atendimento telefônico de segunda a sexta de 08 às 18h, exceto feriados.



21 3265-8003

Atendimento telefônico de segunda a sexta de 08 às 18:48h, exceto feriados.